

# 高校社会服务绩效的评价指标与评价模型研究

张辅轩

(通化师范学院 134000)

**摘要:** 高校社会服务绩效指标与评价,对资源配置的优化、社会服务形式的规范、大学职能的履行等方面的指导,具有极大的参考意义。本文将从现实出发,探讨高校社会服务绩效指标与评价的相关问题,分析相关指标,剖析评价标准,基于现在成型的绩效评价体系,提出一种考虑服务对象期望的新型社会服务绩效指标与评价模型,并通过分析该模型在实际操作中的规律,来证明此模型的实用性和有效性。

**关键词:** 高校社会服务;绩效;评价;指标。

作为高校重要职能之一的高校社会服务职能,是统筹人才培养、科学研究、文化传承创新的重要手段,也是当代社会和经济发展的主要推动力。例如,我国众多高校在近年来开展的一系列社会服务活动,包括建设公益性基础设施、普及文化知识等,给社会与高校之间架起一座桥梁,促进了社会和高校之间协调性发展。虽然,高校社会服务拥有诸多优势,但是,作为在我国还处于起步阶段的高校社会服务,还存在大多数大学基本没有专门的机构来管理社会服务的问题,也有大多数高校的社会服务还存在狭窄的服务领域、不强的服务能力、低下的效率等隐患。

## 一、研究背景

现阶段,我国已完成或正在进行的,高校社会服务绩效评价的研究,例如包括技术推广、企业兴办、服务咨询、大学科技园建设的社会服务内容往往都是定性的。而服务质量、服务意图、服务有效性等评价原则与先进文化服务、知识信息服务、学校设施服务等评价方法,是评价高校社会服务绩效的重要参考依据,利用这些参考依据,对社会服务绩效指标进行评价,是未来全新的大学社会服务职能评价体系的重要组成部分。

## 二、高校社会服务绩效评价指标分析

绩效评估是使用完整的度量体系和科学的评估方法作为价值衡量标准,对工作绩效和所从事工作的收益进行综合评估的过程。绩效评估的结果是管理业务本身的重要依据。本文分析了度量选择过程中度量选择的基本原则和步骤,并采用层次分析法对大学服务对象进行分类和划分,以评估大学社会服务绩效。大学社会服务可分为政府类服务和企业类服务。基于社会服务和社会服务服务三个方面,我们将建立大学社会服务绩效评价指标体系,面对不同的服务对象,高校的服务工作也有所不同。例如,高校对政府的服务活动主要体现在政府官员的培训、在职培训、对教育的支持、提供信息咨询等方面。大学服务活动则主要以知识应用、产学研合作为主,还提供人力资源开发及企业相关咨询服务。大学的社会(社区)服务活动则是以志愿者活动、参与公共设施建设(博物馆、体育馆、图书馆等社会公益设施)、公共教育等方面为主。按上述描述,加以分析可以得知,高校社会服务绩效可细分为三个维度:一是政府导向的服务绩效、二是企业导向服务绩效、三是社会(社区)导向服务绩效。

表1 高校社会服务绩效评价指标

一级指标	二级指标	指标描述
面向政府	政府挂职人员数量	每年到政府挂职的师生等相关人员的数量
	提供咨询服务次数	学校相关机构为政府提供咨询服务的次数
	提供咨询服务质量	学校相关机构为政府提供咨询服务的质量
	培训政府人员数量	学校的培训机构每年培训政府人员的总数
	政府挂职人员工作时间	每年到政府挂职的教师、学生的工作时间
	产学研项目数量	与企业合作的相关项目总数
面向企业	产学研项目成果数量	投放到企业生产的科技专利、产品等数量

面向社会	产学研项目成果质量	投放到企业生产的科技专利、产品的质量
	每年到企业工作人员绩效	每年到企业工作的人员绩效
	培训企业人员成果	学校培训机构的培训质量
	提供的教育服务数量	面向社会的公开讲座等服务次数
	提供的教育服务质量	面向社会的公开讲座等服务地质量
	参与社会服务人员数量	参加社会公益活动的教师、学生的总人数
	实践与服务平台个数	实践与服务平台总数
	实践与服务平台建设费用	实践与服务平台建设相关的费用总额
	实践与服务平台绩效	实践与服务平台的产出结果

根据上面表格,我们可以得到可用的评估信息可以分为两种格式:数量和质量。其中,面向政府的相关指标分为两类,一类是质量指标包括:高校面向政府提供的咨询服务质量,另一类则是数量指标包含:向政府提供咨询服务的数量、挂职人员数量、培训人数、工作时间。同样的,在面向社会和企业两类福利绩效指标中,我们可以清楚的分辨出各项指标属于数量指标还是质量指标。相对于质量指标,数量指标更容易与数学公式相结合,通过数据计算、对比直观地反应相关模型的优势。

## 三、高校社会服务绩效评价模型与案例分析

根据对大学社会服务绩效指标的分析,结合模型应用与相关数据公式分析,我们将对比分析下面两个两所大学的绩效评价模型。

表2 高校 X 和 Y 的社会服务绩效评价信息

评价指标	高校 X 的评价信息	高校 Y 的评价信息
政府挂职人员数量	58	53
向政府提供咨询服务次数	7	2
向政府提供咨询服务质量	L	M
培训政府人员数量	533	256
政府挂职人员工作时间	32	35
产学研项目数量	13	9
产学研项目成果数量	233	188
产学研项目成果质量	VH	H
每年到企业工作人员绩效	H	M
培训企业人员成果	711	356
提供的教育服务数量	272	67
提供的教育服务质量	H	M
参与社会服务人员数量	7	3
社会服务平台质量	VH	M
社会服务平台建设费用	323	135
社会服务平台个数	19	23

我们通过两所高校 X、Y 的 16 项社会服务绩效指标中数据进行无量纲化处理,我们可以得出表 2 高校 X 和 Y 的社会服务绩效评价(下转第 171 页)

任务的自主自觉、按质按量完成。就学习方法而言,学生需要改变传统教学模式下主要依赖教师灌输知识、巩固知识的方法,转而通过自主探究、主动寻找资源、自觉进行练习等办法促进知识吸收。就学习效率而言,在线上混合教学模式下,学生需要积极配合教师严格执行教学进程,按量掌握课堂教学内容、按时完成学习任务。就学习目标而言,学生应当对自身学习目的有明确的认识,知晓阶段和最终学习任务,并在自我评估、自我调整的基础上制定清晰、可行的方法和目标。

#### 四、主体性学习理论在混合式教学模式中的新应用

主体性教育是现代教育得以发展和应用的根本,主体性学习是现代课堂教学的必要方式。近年以来,由于计算机网络技术的不断发展,线上网络教学和线下传统课堂教学两种组织形式不断融合,重构、丰富了课堂教学模式,扩展了教学的时间和空间。新冠疫情疫情防控背景下,各高校广泛推行线上线下混合式教学,并在实践中不断改进和提升。在此背景之下,主体性学习理论有了新的应用时空,具体而言,该理论在学生的学习习惯、学习方式方法、学习效率效果、学习目标任务等不同方面都具有重要的指导意义。

在学生的学习习惯方面,高校教师应着重培养和强化学生自主预习、复习和巩固知识的良好习惯。新的教学模式下,教师不再是教学全程的参与者,而是资源的提供者、学习的反馈者和协助者。这就要求学生课前自主预习新课,对新授课程做到基本的了解,并自行安排时间去学习教师制作并发布于网上的微课内容。在课后则同样需要学生及时对已学知识进行回顾、反思和梳理,尽量找出疑难之处,以便线下上课时能与教师和同学进行交流和求解。尤其需要强调的是,在课后的作业过程中,学生需要克服依赖心理和拖延行为,养成独立思考、自主完成的习惯。总之,在课前、课中、课后等教学闭环及教学全过程中,学生对知识的自主吸收和能动的消化是保证课程质量的关键,因此,学生需要在教师的指导下对自己业已形成的不良学习习惯进行矫正和纠偏。

在学生的学习方法方面,主体性学习理论可用于新型学习策略建构的依托和指导。从目前形势看,学生的学习渠道是增多了,但再好的学习资源也不能自动作用于学生,只有学习者的主体意识获得强化,学习方法获得改进,学生的学习行为才能获得更好地贯彻,学习任务才能得到更好地完成。新的教学模式下需要学生创新性的学习,具体来说,学生要充分利用符合自身特点的具有创造性的学习方法,通过自己的主体行动去积累知识,推陈出新,在教师的引导下发现、分析和解决新问题,最大化利用来自教师方面的资源,提高学习效果。

学生学习效率效果的提高,其一在于学生对新环境的迅速适应,其二在于学生执行力、自控力的培养。执行力,指的是贯彻学习计划,完成预定任务的操作能力。自控力,则是自我控制的能力,指学生对学习状态的自我调控以及对良好学习习惯的坚持。混合式教学模式的一大特点,就是教师对学生的状况不再具有全方位、

面对面的监督,许多时候师生接触需要在线上进行。在此环境之下,高校首先需要思考,如何使得学生快速融入新型的教学环境,最大限度地减少因教学条件变化而带来的问题。同时,也要着力调动全体学生学习的积极性,促使其把握学习进度、坚持良好习惯,促成教学任务的更好完成。

在教学模式发生变化的背景下,学生更需要意识到教学内容以及知识体系的互相联系性和相对完整性。因此,明确而可行的学习目标,不仅可以增强学生的学习动机、学习注意力,还有助于学生把握重点,做好自我监控、自我检测,自我矫正。既然混合式教学模式下学生是教学的主体与核心,那么线上学习、线下交流、课后练习都需要学生积极地参与。此外,学生带有目的性的教学活动参与也非常关键,只图热闹不讲目的的活动是没有实际意义的,可见,明确学习目标是新型混合式教学模式得以顺利和成功开展的重要保证。因此,教师基于学生主体性学习理论的引导,督促和强化学生学习活动的目的性,不仅十分紧迫,而且很有必要。

#### 五、结语

“线上”+“线下”混合式教学并非简单把教学场所和内容搬到网上,也非把“线上”与“线下”随意相加。从教的角度看,这种教学模式下的教师尽管不用全程亲临课堂,但同样有必要培养和提升他们的实践能力,调动他们的学习积极性,尤其重要的是,要培养学生高度的主体意识。从学的角度看,线上线下混合式教学环境下,有了主体性,学生才会主动对接线上教学平台、自主完成微课学习任务、自觉参与线下各方互动。另外,实施基于“任务+目标+产出”导向的混合式教学,同样离不开学生学习主体意识的渗透和催化。由此可见,学习主体性无论对教师教学任务的完成,还是对学生的学业进步与发展,都具有不可替代的推动作用。而这一切有效学习行为的背后,是学生主体性学习理论在发挥作用。

#### 参考文献

- [1]吴岩.建设中国“金课”[J].中国大学教学,2018(12).
- [2]陆国栋.治理“水课”打造“金课”[J].中国大学教学,2018(9).
- [3]王道俊,郭文安.试论教育的主体性——兼谈教育、社会与人[J].华东师范大学学报(教育科学版),1990(4):33-40.
- [4]张天宝.论主体性教育[J].中国教育旬刊,1996(5):11-23.
- [5]谭少班.数学教学中培养和发展学生的主体性[J].广西师范学院学报(自然科学版),2002(2):90-93.
- [6]郑旭东,张振亭.信息技术教育与学生主体性的实现[J].电化教育研究,2003(6):13-19.

项目基金:本文系江苏省高等学校大学生创新创业训练计划重点项目“线上线下混合教学模式下外语类专业学生学习主题性调查(项目编号:90100021934-3)”研究成果之一。

导师及作者简介:黄启发,江苏理工学院外国语学院教授,项目导师。周文尧、张奕扬、吴佳烜、袁琳、张梦丽,江苏理工学院外国语学院英语系2018级学生,项目成员。

#### (上接第98页)

价信息的相关数据,质量评价由简写字母代替,其中表格中L表示差,M表示中等,H表示好,VH表示非常好,数量评价则是统计一年来两所高校X和Y真实数据。

#### 四、结论

社会服务从概念上讲,强调的是高校对社会的责任和使命,高校应当对社会提供福利,提供服务。高校社会服务评估作为高校评估的一项重要标准,在现代教育管理中表现的越来越突出。提高高校社会服务质量已经是迫在眉睫,提高其质量可以直接促进经济的发展、技术的革新和社会的进步,高校社会服务是世界各国大学发展的共同趋势。那么,科学、合理的高校社会服务指标和评价体系建设,是广大高校开展科学、有效的社会服务活动的关键环节。基于本文建立的高校社会服务绩效评价体系和高校社会服务绩效评价模型,通过对模型的合理分析、科学讨论和量化对比,通过案例分析和数据计算,我们可以得到大学社会服务绩效的评价

值。进而,我们可以通过公式计算,得出大学社会服务绩效的估值。根据上述评价模型,通过加权计算,我们可以分析出X大学要有高于Y大学的综合评价价值,进一步可以看出大学的社会服务绩效是一个综合性数据,高校社会服务绩效的评定需要多方面数据的支持。

#### 参考文献:

- [1]莫光政,李忠云.高等学校社会服务实证分析研究[J].中国农业教育,2009(4):21-23.
- [2]盛国军.高校社会服务职能评价体系研究[J].黑龙江高教研究,2012(2):50-52.
- [3]帅全锋,王英,张玉杰,等.高等学校社会服务评价体系的思考[J].黑龙江高教研究,2007(3):50-52.

项目名称:新常态下地方高校社会服务模式转型研究

项目来源:吉林省教育科学规划

项目编号:GH150460